

Derecho del consumo

Modificaciones al art. 21 de la LPDC: la nueva forma de ejercer la garantía legal y la convencional.

Uno de los varios objetivos de la agenda pro-consumidor impulsada por el Gobierno (Boletín N° 12409-03) fue la modificación de parte del art. 21 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC) que regula el ejercicio de los derechos de garantía legal y convencional de los arts. 19 y 20 de la misma ley. En su trámite legislativo, el proyecto sufrió modificaciones importantes, especialmente en los incisos 1°, 2°, 8° y 9°.

La primera novedad se encuentra en el inciso 1° y corresponde al aumento del plazo para ejercer los derechos que nacen de la garantía legal (de reembolso, reparación y reposición) que pasan de 3 a 6 meses.

Enseguida, en el inciso 2° se agrega un nuevo pasaje en el que se precisa que, cuando las reparaciones a un producto no logran salvar las ineptitudes de las que adolece, el consumidor tiene derecho a elegir entre la reposición o reembolso del precio.

Luego, en el inciso 8° se termina con la discusión acerca de la primacía de la garantía convencional sobre la legal (como una especie de orden de prelación que podía imponerse al consumidor) para reconocer expresamente al consumidor el derecho a optar entre ejercer cualquiera de las dos, norma que se adapta al alcance de modificación al art. 20 inciso 1° letra e) de la misma Ley.

Finalmente, en el inciso 9° se reitera que la garantía convencional no puede afectar los derechos consagrados en los arts. 19 y 20 y se le prohíbe en adelante a los proveedores ofrecer servicios, productos o pólizas que correspondan a las obligaciones legales que pesan sobre él en virtud de los artículos antes señalados.

Salvo en lo que dice relación con la ampliación del plazo para el ejercicio de los derechos, nos parece que la reforma no es ni virtuosa, principalmente porque ya no habrá ningún incentivo al proveedor para proporcionar al consumidor mejores condiciones en las garantías que entregue, como típicamente ocurre hoy con las extensiones convencionales de plazo de la garantía por sobre el mínimo legal.

Nos parece que con esta reforma, pierde sentido el que los proveedores otorguen garantías convencionales, pues se fomenta un incentivo a limitarse a cumplir con el mínimo que dispone la Ley.

Por otro lado, la reforma olvida que es un asunto bastante asentado y reconocido por la jurisprudencia de nuestros Tribunales, y que además constituye un elemento esencial de cualquier póliza que garantiza la conformidad de un bien o producto, que los productos o bienes requieren necesariamente de una previa revisión por un servicio técnico para determinar cuál es la causa de su falta de idoneidad o de conformidad (si es que existe) y con ello proponer el mejor remedio aplicable.



Ignacio Díaz
idiaz@pdnd.cl

Lo anterior se hace patente porque, en muchas oportunidades, la causa del malfuncionamiento o desperfecto es exclusivamente atribuible a la falta de cuidado del consumidor, o porque una revisión o reparación rudimentaria puede solucionar el problema.

Es más, es probable que producto de esta mecánica, el nivel de litigiosidad entre proveedores y consumidores aumente, especialmente en los casos en que no exista claridad acerca de la causa del malfuncionamiento o desperfecto y el proveedor insista en que previamente se realice una pericia técnica que el consumidor no esté dispuesto a aceptar, exigiendo el derecho a un remedio que en ocasiones no resulta razonable sino que excesivamente oneroso.

La reforma, finalmente, desincentiva a los consumidores a cumplir su deber de consumo seguro, porque ante cualquier falla, podrán libremente ejercer su derecho soberano al reembolso del precio o la reposición del producto por uno nuevo y con prescindencia de la reparación, lo que fomentará innecesariamente que otros deban asumir las consecuencias de los riesgos asumidos por el propio consumidor.



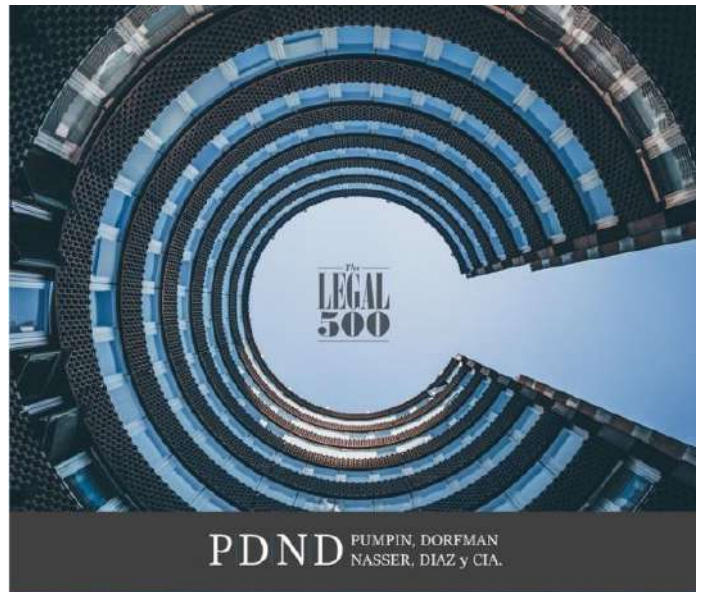
Noticias destacadas

Acuerdo entre Sernac y líneas aéreas por reembolso de tasas de embarque. En noviembre el Servicio Nacional del Consumidor anunció que tras Procedimientos Voluntarios Colectivos, cinco aerolíneas deberán devolver tasas de embarque por cerca de \$7.500 millones, lo que implica reembolsar a más de 700 mil consumidores las tasas de vuelos no realizados. El Código Aeronáutico (artículo 133 C), normativa que regula los viajes aéreos, establece que las aerolíneas deben devolver, a requerimiento de los pasajeros, el dinero de las tasas de embarque cuando no realicen el servicio de transporte aéreo contratado, ya sea por causas imputables a la empresa, a la propia persona, por razones de seguridad o de fuerza mayor. Para determinar el universo de consumidores que tienen derecho a recibir las tasas de embarque por vuelos no realizados, las aerolíneas deberán contactar a los consumidores, elaborar un registro y posteriormente, proceder a la restitución del dinero que corresponda.

Demanda colectiva CONADECUS contra empresas de gas. Fundándose en infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) interpuso dos demandas colectivas en contra de las empresas de gas. Los antecedentes se basan en un informe de la Fiscalía Nacional Económico que analizó la comercialización del gas licuado de petróleo (GLP) y del gas natural (GN) entre 2010 y 2020.

En la oficina

En la última edición del directorio internacional The Legal 500 PDND resultó nuevamente destacado en sus tres principales áreas de práctica: Consumer and Advertising Law (Tier 2), Insurance (Tier 2) y Dispute Resolution (Tier 6). Asimismo, nuestro socio Marcelo Nasser ingresó por primera vez al listado de abogados especializados en seguros reconocidos por el ranking Chambers and Partners. Valoramos estas buenas noticias que expresan nuestra mirada en 360 grados para brindar soluciones legales a las necesidades corporativas y los litigios de la empresa.



Ebro 2740, oficina 306, Las Condes, Santiago
www.pdnd.cl

